

## PISTA-Ventanilla Única II, Un paso adelante hacia la Teleadministración.

### 1.- La Iniciativa PISTA

A partir del año 1996, la ahora desaparecida Secretaría General de Comunicaciones puso en marcha la Iniciativa PISTA (Promoción e Identificación de Servicios emergentes de Telecomunicaciones Avanzadas), con el objetivo de impulsar la introducción efectiva de aplicaciones avanzadas de telecomunicaciones en un conjunto de sectores clave.

El enfoque de PISTA se basa en el acercamiento a los usuarios reales y en la organización de sus actividades en torno a Grupos de Usuarios. Se parte de la constatación de las posibilidades que ya brinda la tecnología, pero que por la falta de conexión entre ésta y las necesidades reales de los usuarios, no se traducen suficientemente en servicios que mejoren la competitividad de las empresas y la calidad de los servicios públicos.

La razón de ser de PISTA no es otra que contribuir a salvar esa discontinuidad entre tecnología y uso efectivo en un conjunto de sectores clave.

Entre esos sectores clave destacan las propias Administraciones Públicas, desde dos puntos de vista: como beneficiarias de las mejoras que en su funcionamiento interno y en su relación con los ciudadanos puede aportar la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y como dinamizadoras del conjunto de la sociedad, en la que pueden y deben actuar como fermento de la futura Sociedad de la Información.

### 2.- El proyecto PISTA-Ventanilla Única.

PISTA-Ventanilla Única es el proyecto para el sector de las Administraciones Públicas impulsado por la Iniciativa PISTA. Fue definido conjuntamente por los Ministerios de Fomento y de Administraciones Públicas y sus trabajos se desarrollaron entre julio de 1998 y octubre de 1999.

El proyecto, adjudicado mediante concurso público a la U.T.E. Indra - Telefónica Sistemas, fue financiado por la Secretaría General de Comunicaciones y codirigido por esta última y la Secretaría de Estado para la Administración Pública.

El Grupo de Usuarios del proyecto estuvo formado por 20 entidades y organismos pertenecientes a los tres niveles de las

AA.PP.: Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales. (Ver Tabla 1).

Los objetivos de PISTA-Ventanilla Única tuvieron una doble vertiente. Por una parte, facilitar la interconexión telemática de los registros de las Administraciones Públicas, para hacer así posible el concepto de Ventanilla Única. Por otra parte, utilizar las tecnologías ligadas a Internet para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole un acceso más sencillo a la información que le interesa, así como la realización de trámites a través de la red.

Los resultados del proyecto incluyen tanto normas y recomendaciones, de enorme interés para la ulterior implantación de aplicaciones telemáticas en el ámbito de las AA.PP., como el desarrollo de aplicaciones concretas y la realización de experiencias piloto para dos procedimientos administrativos seleccionados. (Ver Tabla 2).

Entre los resultados deben destacarse también un conjunto de recomendaciones sobre acciones futuras a emprender, con el fin de superar las principales barreras que dificultan la introducción generalizada de la teleadministración, entendida ésta de modo que contemple la tramitación completa de la mayor parte de los procedimientos administrativos a través de Internet.

### **3.- PISTA-Ventanilla Única II: Definición y objetivos.**

Entre las barreras identificadas en PISTA-Ventanilla Única cuya superación abrirá el camino a la tramitación telemática de gran número de procedimientos, destacan un conjunto de aspectos relacionados con la seguridad, los pagos a través de la red y los certificados de organismos terceros.

La necesidad de abordar estos tres problemas clave, contando con la positiva experiencia de colaboración entre Administraciones que ha supuesto PISTA-Ventanilla Única, ha movido a la secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia y Tecnología, que asumió las funciones de la antigua Secretaría General de Comunicaciones, y a la Secretaría de Estado para la Administración Pública a poner en marcha un nuevo proyecto PISTA-Ventanilla Única II.

Además de ofrecer soluciones a los tres problemas clave antes citados (seguridad, pagos y certificados de terceros), el nuevo proyecto incluye la mejora de las prestaciones de algunos de los productos obtenidos en el proyecto anterior, así como la puesta en marcha de nuevos procedimientos telemáticos piloto.

El Grupo de Usuarios de PISTA-Ventanilla Única II incorporará, además de los organismos de las Administraciones Públicas que figuren como usuarios titulares y asociados, a un conjunto de entidades, tanto públicas como privadas, cuya colaboración va a resultar fundamental para el éxito del proyecto: la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), la Asociación Española de la Banca (AEB) y la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

Una vez definidas las actividades del proyecto, en la actualidad la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información está tramitando su contratación por el procedimiento de concurso público. Se prevé que PISTA-Ventanilla Única II inicie sus trabajos a comienzos del 2001. La duración de los mismos se extenderá durante 24 meses.

#### **4.- Principales actividades: testigos, pagos y seguridad.**

En multitud de procedimientos administrativos es preciso que el ciudadano incluya, entre la documentación a presentar ante el Organismo Tramitador, certificados procedentes de otros organismos de la Administración (Organismos Terceros). La tramitación íntegramente telemática de un procedimiento exige que estos certificados tengan también formato electrónico y puedan adjuntarse al expediente junto con el resto de los documentos.

Ejemplos típicos de tales certificados son los expedidos por la Agencia Española de la Administración Tributaria (AEAT) de estar al corriente de pago de las obligaciones tributarias, o por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), de que una entidad ha satisfecho las cuotas de la Seguridad Social de sus empleados.

Los trámites que deberán hacer los ciudadanos se verán muy simplificados si el Organismo Tramitador es autorizado por el ciudadano a recabar los certificados directamente de los Organismos Terceros que los expiden, incorporándolos seguidamente al expediente, o si el propio ciudadano obtiene dichos certificados de los Organismos Terceros de forma telemática.

En la jerga de PISTA-Ventanilla Única llamamos "testigo" al pequeño fichero que, conteniendo un certificado, envía un Organismo Tercero al Organismo Tramitador del procedimiento considerado o al ciudadano, previa solicitud o autorización de este último.

PISTA-Ventanilla Única II contempla el desarrollo de una norma de petición y de aceptación de testigos, así como el desarrollo de un modelo genérico apto para su uso en el conjunto de las Administraciones Públicas. El proyecto incluye asimismo su particularización para la AEAT y la TGSS, que actuarían como Organismos Terceros.

En lo que se refiere al problema de los pagos a la Administración, requeridos en multitud de procedimientos, PISTA-Ventanilla Única II se propone poner a punto un mecanismo de pagos electrónicos destinado a ser utilizado en cualquiera de los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado (AGE). Dicho mecanismo estará a disposición de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales que deseen utilizarlo, por lo que, en su definición, habrán de tenerse en cuenta los requisitos planteados por ellas.

El mecanismo de pagos desarrollado en el proyecto partirá del uso de los servicios de "banco en casa" ofrecidos por las entidades financieras a sus clientes y se basará en la utilización de claves asimétricas. En el caso de la AGE, el mecanismo de pagos involucrará siempre a la AEAT, organismo que, en virtud de los Reales Decretos 1684/1990, 448/1995 y 111/2000, centraliza el cobro de todos los impuestos y tasas.

Esta actividad deberá abordar, asimismo, en colaboración con los miembros del Grupo de Usuarios, la definición de los mecanismos de tipo financiero y organizativo necesarios para materializar los pagos por vía telemática en los procedimientos administrativos.

En materia de seguridad, las actividades de PISTA-Ventanilla Única II pueden dividirse en dos grandes grupos: por un lado, el estudio de los riesgos que conlleva la adopción de técnicas de tramitación telemática y la elaboración de recomendaciones y normas para minimizarlos; por otra parte, se incluyen en el proyecto un conjunto de tareas dirigidas a facilitar y a difundir el uso de las técnicas relacionadas con la seguridad de los servicios telemáticos en los procedimientos administrativos tramitados a través de Internet. En este aspecto, se trabajará en estrecho contacto con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), coordinando las actuaciones del proyecto con los proyectos propios de este organismo, en especial con el proyecto CERES.

Entre los servicios de seguridad que habrán de ser objeto de esta actividad se incluyen la firma electrónica, el encriptado y el sellado de tiempo.

## **5.- Procedimientos piloto e interconexión de registros**

Los desarrollos citados en el apartado anterior resultarían incompletos si no pudieran ser probados y contrastados en condiciones reales, es decir, utilizados en el curso de algunos procedimientos administrativos que los requieran.

El proyecto PISTA-Ventanilla Única incluirá el desarrollo de tres aplicaciones que materializarán la tramitación íntegramente telemática de los siguientes procedimientos:

- Solicitudes de subvención a los programas de promoción de la Sociedad de la Información gestionados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, incluidos los enmarcados en el Plan Nacional de I+D+I.
- Tramitación de autorizaciones para la prestación de servicios postales, competencia del Ministerio de Fomento.
- Un procedimiento adicional, de características y nivel de complejidad semejantes a los dos anteriores, a determinar una vez iniciado el proyecto.

Estas tres aplicaciones se pondrán en explotación, en régimen de experiencia piloto, en el transcurso del proyecto.

Además de las actividades descritas hasta aquí, PISTA-Ventanilla Única II va a incluir también el desarrollo de una serie de mejoras y ampliaciones de los resultados obtenidos en la primera fase. Entre ellas merece destacarse el aumento de las funcionalidades del Hipercentro de Información y Tramitación Administrativa (HITA: el prototipo de portal Internet de la Administración), para incluir perfiles de búsqueda personalizada y una aplicación que soporte el procedimiento de introducción de información procedente de la AGE y de las CC.AA. y Entidades Locales en el propio HITA y en el Directorio X-500.

Mención aparte debe hacerse a los desarrollos en interconexión de registros, directa continuación de las tareas de PISTA-Ventanilla Única en dicha materia. En este apartado, las actividades se dirigen a potenciar el Directorio X-500 de las Administraciones Públicas, ampliando los contenidos del mismo y apoyando su operación y mantenimiento durante las primeras fases de funcionamiento. Al mismo tiempo, se desarrollará una nueva versión de la norma SICRES, sobre informatización e interconexión telemática de registros (SICRES 3.0), que

incorporará algunas funcionalidades nuevas, se desarrollará una aplicación que la implemente y se estudiará y experimentará en un caso práctico el enlace entre la aplicación de registro y las aplicaciones internas de tramitación administrativa.

## **6.- Conclusiones.**

Al abordar un conjunto de problemáticas clave, cuya superación de un modo armónico para el conjunto de las Administraciones Públicas es imprescindible para conseguir la implantación generalizada de la Teleadministración, PISTA-Ventanilla Única II se plantea como una contribución decisiva para la implantación de la "ventanilla única telemática" en España.

El nuevo proyecto parte de los resultados obtenidos en PISTA-Ventanilla Única y de la excelente experiencia de colaboración entre Administraciones que dicho proyecto supuso.

Los Ministerios de Administraciones Públicas y de Ciencia y Tecnología se proponen colaborar en el resto de organismos de la AGE y con las CC.AA. y Entidades Locales, a fin de hacerles llegar los avances del proyecto y poner a su disposición sus resultados.

**Tabla 1 a.-**

**Normas y Recomendaciones**

| <b>Resultado</b>        | <b>Subnorma</b> | <b>Descripción</b>  |
|-------------------------|-----------------|---|
| SICRES 2.0              | Definición      | Formato del fichero de intercambio de anotaciones registrales   |
|                         | Errores         | Errores de comunicación entre registros y su proceso (Dirección errónea, contenido erróneo, servidor no operativo, no llegada de documentación, etc.) |
|                         | Anotaciones     | Tratamiento de anotaciones 'preventivas' en espera de llegada de documentación física   |
|                         | EDIFACT         | Guía de formato EDIFACT   |
|                         | XML             | Guía de formato XML   |
|                         | Correo          | Normas de ensobrado. (Asuntos, Body part, anexos, nombres de ficheros, etc.).   |
| Ficha X-500             | Definición      | Ficha censal de Unidad Orgánica o Registral en el Directorio Nacional.  |
|                         | Carga masiva    | Mantenimiento de fichas de forma descentralizada  |
| UID                     | Definición      | Definición de la codificación de Unidades Orgánicas y Registrales   |
| Ficha Procedimientos    | Definición      | Ficha censal de procedimientos en el HiperCentro de Información y Tramitación Administrativa (HITA)   |
|                         | Carga masiva    | Mantenimiento de fichas de forma descentralizada  |
| ALERTA                  | Definición      | Generación del fichero de Actualización de Entidades Telemáticamente Activas  |
| U-Arias                 | Definición      | Relación de destinatarios de correo personalizado o de circulares   |
| Recomendaciones finales |                 |   |

**Tabla 1 b.-**

**Desarrollos**

| <b>Resultado</b> | <b>Módulo</b> | <b>Descripción</b>   |
|------------------|---------------|--|
| HiperReg         | Principal     | Programa de Registro General   |
| CSR              | Principal     | Programa de Comunicaciones, Seguridad y Repositorio de Actividad de Entrada Salida.  |
|                  | EDIFACT       | Traductor de formato. Incluido en CSR. Particular SICRES 2.0   |
|                  | XML           | Traductor de formato. Incluido en CSR. Particular SICRES 2.0   |
|                  | CoDec         | Firma y cifrado y su inversa según CERES. Incluye módulos Entrust. Incluido en CSR.  |
| HITA             |               | Servidor Internet del Hipercentro de Información y Tramitación Administrativa. Permite localizar Oficinas registrales, Unidades Orgánicas y Procedimientos según diferentes criterios (Geográfico, materias, texto libre, Organización, lengua, etc.). |
| X500             |               | Directorio Nacional de Unidades Orgánicas y Registrales  |
| INAP             |               | Servidor Internet del INAP. Procedimiento de acceso a pruebas de selección de Empleo Público.  |
| ARTE/PYME        |               | Servidor Internet de ARTE/PYME del Ministerio de Fomento. Solicitud de ayudas por Entidades jurídicas sin ánimo de lucro.  |



**Tabla 2.-**

**Grupo de usuarios de PISTA-Ventanilla Única**

|  |   |
|--|---|
| Administración General del Estado      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ministerio de Fomento (Secretaría General de Comunicaciones)</li><li>- Ministerio de Administraciones Públicas</li></ul>  |
| Comunidades Autónomas                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Xunta de Galicia</li><li>- Generalitat Valenciana</li></ul>   |
| Entidades Locales                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ayuntamiento de Cornellá de Llobregat</li><li>- Consell Comarcal de la Garrotxa</li><li>- Ayuntamiento de Benidorm</li><li>- Ayuntamiento de Catarroja</li><li>- Ayuntamiento de Andraitx</li><li>- Diputación Provincial de Segovia</li><li>- Ayuntamiento de Cambados</li><li>- Ayuntamiento de Ribadeo</li></ul> |
| Otras Entidades y Organismos asociados | <ul style="list-style-type: none"><li>- Fábrica Nacional de Moneda y Timbre</li><li>- Ministerio de Industria y Energía</li><li>- C.A. de Islas Baleares</li><li>- Junta de Castilla y León</li><li>- Generalitat de Catalunya</li><li>- Gobierno de Canarias</li><li>- Ayuntamiento de Barcelona</li><li>- Ayuntamiento de Madrid</li></ul>                |